

Kvalitet i social hemtjänst – några svenska erfarenheter

Per Gunnar Edebalk

Bengt Ingvad

Gillis Samuelsson

Kvaliteten är en viktig dimension i hemtjänstverksamheten. Kvalitetskunskaper är viktiga vid bestämmandet av "lägsta acceptabla kvalitetsnivåer". Kvalitetsfrågorna är också betydelsefulla vid en utvärdering av verksamheten och information om tjänsternas kvalitet är av relevans för potentiella hjälptagare och allmänheten (skattebetalarna). Syftet med denna artikel är att ge en inventering av svensk litteratur som behandlar kvalitetsaspekter på hemtjänsten för äldre och visa på kunskapsläget inom området.

Per Gunnar Edebalk är docent i socialt arbete och verksam vid Socialhögskolan i Lund, Gillis Samuelsson är docent i socialgerontologi och verksam vid Gerontologiskt centrum i Lund liksom fil kand och forskningsassistent Bengt Ingvad.

Inledning

Utvecklingen av den sociala hemtjänsten i Sveriges påbörjades omkring 1950 men det var först i mitten på 1960-talet som staten gick in med direkta bidrag till hemtjänstverksamheten. 1970-talet karakteriserades allmänt av gynnsamma ekonomiska förutsättningar och äldreomsorgen i sin helhet genomgick en snabb expansion. Utöver mer konventionell hemservice kom hårvård, badservice, trygghetslarm mm att ingå i utbudet. Antalet hemtjänsttagare ökade också starkt under 1970-talet, därefter skedde en stagnation. Antalet hjälptimmar per person ökade dessutom (1).

Under 1980-talet har kvalitetsfrågorna inom hemtjänsten allt mer uppmärksammats.

Till uppkomsten av en kvalitetsdiskussion har en rad problem inom hemtjänstverksamheten bidragit, bl a faktorer som begränsade resurser, alltmer vårdkrävande hemtjänsttagare, hög personalomsättning och personalbrist (1, 2).

Kvalitet i hemtjänsten är av flera skäl en viktig di-

mension av verksamheten. Ytterst handlar det givetvis om de äldres välfärd. Kvalitetskunskaper är viktiga vid bestämmandet av "lägsta acceptabla kvalitetsnivåer", vid valet mellan kvantitets- och kvalitetsförändringar (t ex höjd kvalitet och minskad kvantitet eller större kvantitet och minskad kvalitet). Vidare är kvalitetsfrågorna betydelsefulla vid en utvärdering av verksamheten. Information om tjänsternas kvalitet är av relevans för potentiella hjälptagare och allmänheten (skattebetalarna).

Artikeln *syfte* är att ge en inventering av den svenska litteratur som behandlar kvalitetsaspekter på hemtjänsten för äldre. För en fylligare redovisning hänvisas till Edebalk et al (8). Brukargrupper som handikappade, missbrukare, f d psykiatripatienter och sjukpensionärer behandlas alltså inte.

Hemtjänst och kvalitet

Kommunernas socialförvaltning ansvarar för och förmedlar hemtjänst efter socialtjänstlagens direktiv. Socialtjänsten ska verka för att äldre människor får möjlighet att leva och bo självständigt. Enligt lagen ska verksamheten visa respekt för den enskilda människans behov, integritet och självbestämmande. De principer som ska gälla är bl a inflytande, flexibilitet, tillgänglighet, trygghet, närhet, självbestämmande och ett aktivt deltagande i samhället.

De äldres problemsituation skiftar och en välfungerande hemtjänst måste anpassa sig efter den enskilda individens behov av stöd. Hemtjänst kan ges brukare i en begränsad omfattning men kan också förutom hushållet gälla personlig omvårdnad och omsorg. Hemtjänstinsatserna för denna senare kategori brukare innebär ofta stora krav på kompetens hos organisation och personal.

Gough (2) pekar på tre typiska nivåer för tjänsternas omfattning. Kategori A innefattade veckostädning och

Empiriska studier visar att inflytande och valfrihet i hemtjänsten är en viktig kvalitetsegenskap för brukaren

besökstrygghet. Något mer än hälften av hjälpmottagarna i hennes studie hade dessa tjänster. I kategori B ingick enklare omsorg, tvätt, inköp och ärenden samt städning. Kategori C innefattade utöver kategori B även personlig omsorg. Hälften av det totala antalet hemtjänsttimmar förbrukades av denna sista grupp. Dessa tre omsorgsnivåer motsvaras i en undersökning (3) av tre storleksgrupper vad gäller antal hemtjänsttimmar: grupp 1: 0–2,5 timmar i veckan, grupp 2: 2,5–6,5 timmar i veckan, grupp 3: >6,5 timmar i veckan. Andelen brukare i grupp 3 ökade i Göteborg från 19 % år 1982 till 26 % 1987. Inom denna vårdgrupp fanns stora variationer: från 6,5 upp till över 40 timmar i veckan.

Tillfredsställandet av den enskilda människans behov av stöd kan sägas vara en process där medlet är ett antal specifika tjänster. Detta förlopp kallas här hemtjänstprocessen. Under hemtjänstprocessen sätts resurser in i form av främst personal och personaltid. Socialförvaltningen styr resurserna, så att en efter resurser och behov avpassad mängd sätts in för varje brukare. Resurserna omvandlas till "hemtjänstprestationer", som i varierande omfattning bidrar till att lösa den gamles aktuella problemsituation. Här finns olika restriktioner för vad som är möjliga och tillåtna prestationer. I processen är det ofta nödvändigt att den äldre medverkar i vissa moment, för att arbetet ska kunna utföras. Brukaren är en del i hemtjänstprocessen redan från början, när önskemål, behov och egna resurser diskuteras.

Vad är kvalitet i hemtjänstprocessen? Kvalitet definieras enligt Standardiseringskommissionen i Sverige som "alla sammantagna egenskaper hos en produkt (eller tjänst) som ger den dess förmåga att tillfredsställa uttalade eller underförstådda behov". Med kvalitet i hemtjänsten avses här: "de egenskaper i hemtjänstprocessen som på ett bra eller dåligt sätt bidrar till att lösa aktuella problemsituationer hos brukarna".

Kvalitet i hemtjänsten gäller i mångt och mycket

vad som utförs, när och hur det utförs samt personalen som utför det. Frågan är emellertid hur man i själva hemtjänstprocessen skiljer mellan vem som utför arbetet, hur det utförs och vad som utförs. Dessa delar i processen är sammanflätade och beroende av varandra.

För att få kategoriseringen hanterlig och för att undvika "dubbelräkning" har vi samlat de kvalitetsegenskaper vi funnit i litteraturen i sex huvudgrupper:

- brukaranpassning av servicen
- personalens kompetens och förhållningssätt
- kontinuitet
- personaltid per tjänsteinsats
- tillgänglighet
- information och kommunikation

Brukananpassning

Med brukaranpassning menas här i vad mån hemtjänstprestationerna utformas utifrån brukarnas egna önskemål. En alternativ benämning brukar vara "valfrihet".

Empiriska studier visar att inflytande och valfrihet i hemtjänsten är en viktig kvalitetsegenskap för brukarna. Ingvad fann t ex att en av de egenskaper hos hemtjänstinsatserna som brukarna uppgav som viktiga var att man själv kunde bestämma vilka tjänster som skulle utföras. Resultatet av olika studier pekar på att en viss valfrihet existerar i verksamheten. I Äldrestudien i Göteborg menade de flesta av pensionärerna att de själva kunde bestämma vad som skulle göras (3). Ett visst mått av självbestämmande kunde också konstateras i en studie utförd i Stockholm (4).

Brukananpassning kan också avse om det är möjligt och tillåtet att ändra insatsen, då problembilden och önskemålen förändras. Det kan dels gälla mer tillfälliga önskemål som att den gamle vill ta en promenad med vårdbiträdet i stället för att få städad. Dels kan det röra brukarens problemsituation i stort. Möjligheten till flexibilitet och anpassning av hemtjänstinsatsen

Brukananpassning kan också avse om det är möjligt och tillåtet att ändra insatsen, då problembilden och önskemålen förändras

Att brukarnas möjligheter till självbestämmande i framtiden behöver stärkas har alltmer uppmärksamrats

viljad kan undvikas.

Tornstam analyserade relationen vårdgivare – vårdtagare utifrån ett utbytesteoretiskt perspektiv och uppmärksammade bl a brukarens svaga förhandlingsposition gentemot det monopol som den kommunala äldreomsorgen utgör. Som en möjlighet att förbättra de äldres förhandlingsposition, och därmed deras inflytande, har bl a föreslagits att de statliga subventioner som i dagsläget utgår till den kommunala äldreomsorgen i stället kunde tilldelas de äldre direkt i form av sk ”vouchers”, dvs värdekuponger.

En del problem i hemtjänstens anpassning till brukarna har tagits upp av Thomas (5), t ex bestående brukaranpassning p g a förhållanden i servicesituationen som kan vara svåra att uppmärksamma för personalen. Thomas framhåller att det inte alltid klart framkommer vad som pensionärerna anser vara viktigt i hemtjänsten. Hon pekar bl a på att brukaren kan ha osynliga regler/förväntningar på t ex hur ett korrekt städbeteende ska se ut eller hur kombinationen av olika prestationer ska se ut. Thomas pekar på andra problem, när det gäller att tillgodose pensionärens självbestämmande och integritet. Hon pekar också på att detaljer i pensionärernas behovsbild kan bli förbisedda eller feltolkade. Det kan röra sig om till synes obetydliga detaljer i pensionärernas vardagsverklighet, som ur pensionärernas perspektiv får en annan betydelse än när man ser dem med utomståendes ögon. Behovet av kontroll över vad som händer och sker omkring en kan vara ett annat grundläggande behov hos brukaren som måste bli tillfredsställt i omsorgssituationen. Thomas diskuterar även människan som en "rituell varelse", att man har sina ingrodda vanor/ovanor som man är mån om att de ska beaktas.

Under ett tidigt skede av hemtjänstverksamhetens utveckling fanns det avlönade anhöriga, som tog hand om de äldre. I detta förhållande fanns det förmodligen ett stort utrymme för brukarens valfrihet (1). Å andra sidan kan valfriheten i dag och kanske också i framtiden gynnas av att den strikta timtilldelningen av hem-

Att utveckla kunskap och kompetens ses som en
högprioriterad uppgift

tjänst har avskaffats och av att vårdbiträdena är organiserade i arbetslag med stor potential med avseende på olikartade arbetsuppgifter (1).

Personalens kompetens och förhållningssätt

Personalens kompetens, kvalifikationer och attityder till den enskilde liksom deras intresse och fallenhet för arbetet är av avgörande betydelse för hemtjänstprocessens kvalitet (4).

Exempel på detta är att äldre biträden anses av många pensionärer ha bättre kunskaper (4). Det framkom i en studie (6) önskemål om att vårdbiträdena borde lära sig mer om att sköta ett hem, matlagning, lyfteknik, hur synskadade fungerar etc. Ålder och erfarenhet var en annan faktor man betonade i denna studie. Socialstyrelsen pekar på att personalen i de yngre åldersgrupperna har ökat sedan 1980. Andelen i åldersgruppen 19–29 år har fördubblats under dessa år och uppgick 1987 till 30 % av biträdena. Under samma period sjönk andelen anställda 50 år och äldre från ca 50 % till 30 %. De yngre åldersgrupperna i yrkeskåren finns mestadels i storstäderna.

Utöver personalegenskaper som ålder och erfarenhet har också uppmärksammats yrkesskicklighet, serviceanda, kommunikationsförmåga, känslan för de gamlas integritet mm. Eftersom personalens kompetens och förhållningssätt är avgörande för hemtjänstprocessen har denna grupp av egenskaper blivit särskilt uppmärksammat. Att utveckla kunskap och kompetens ses som en högprioriterad uppgift. Socialstyrelsen har t ex haft i uppdrag av socialdepartementet att föreslå insatser för att underlätta för kommunerna att säkra tillgången på kompetent personal.

Det kan vara befogat att slå vakt om och utveckla personalens kompetens. Hemtjänsten har som arbetsfält för vårdbiträden och arbetsledare under de senaste åren genomgått genomgripande förändringar. Dessa förändringar har också fört med sig krav på ökad kompetens hos personalen. I vårdbiträdenas arbete ingår numera i viss mån uppgifter av sjukvårdande, kurativ, psykosocial och administrativ karaktär. Det finns ock-

så brukare som missbrukar hemtjänstservicen eller som rent av saboterar den. Alla dessa faktorer måste vårdbiträdet kunna handskas med. För att god kvalitet i hemtjänstprocessen ska kunna säkras, måste utbildningen öka.

Det finns också andra faktorer som gör att det ställs speciella krav på personalen. Hit hör t ex att servicen och vården måste utformas så att den enskildes integritet värnas (5). Utifrån Goffman diskuterar Thomas betydelsen av den "personliga sfären", ett område som andra inte får bryta sig in i hur som helst. Pensionärernas egna hem kan ses som en personlig sfär som varierar i storlek, beroende bl a på typen av hjälp. Städning kan vara mera inbegripen i den personliga sfären än t ex inköp.

Fler faktorer som ställer speciella krav på personalen kan röra ting som kan tyckas triviala och som kan vara svåra för personalen att tänka på: I Lundbergs studier redovisas exempel på "glädjeämnen" såsom att bli ihågkommen på sin födelsedag och att vårdbiträden gör något utöver det vanliga. Till förtretligheterna hör att vårdbiträden pratar "småbarnsspråk" med de äldre, dålig punktlighet, uteblivna avtalade besök och slarv.

En aktuell del av kompetensen är att vårdbiträdena förstår svenska (4). Detta är en kvalitetsegenskap som förtjänar att uppmärksammas för framtiden, eftersom Sverige delvis redan i dag är ett mångkulturellt samhälle – både vad beträffar omsorgsgivare och omsorgstagare. I två undersökningar (3, 4) uppmärksammades också språkproblem p g a olika modersmål mellan vårdtagare och vårdbiträde. I 2 % av Göteborgshus-hållen fanns språkproblem.

En studie (1) visade på att andelen utbildade hemtjänstassistenter ökat under 1970-talet liksom utbildningens kvalitet. Detta kan anses som en indikator på förbättrad personalkompetens i arbetsledande befattningar. Utbildningen för vårdbiträden har också blivit bättre genom tillkomsten av social servicelinje på gymnasiet. Men fortfarande saknar knappt hälften av

Vården måste utformas så att den enskildes integritet värnas

Fortfarande saknar nästan hälften av alla vårdbiträden i hemtjänsten utbildning

alla vårdbiträden i hemtjänsten utbildning. Med den stora personalomsättningen kan inte gymnasieskolan tillgodose behovet av utbildad personal till hemtjänsten. Det finns dessutom en bristande överensstämmelse mellan de socialpolitiska målen för hemtjänsten och målen för utbildningen, t ex svårigheter att anpassa utbildningen till behoven inom hemtjänsten och att nå ut med utbildningen i glesbygden. Dessutom leder den stora omsättningen av vårdbiträden till att många får en mindre yrkeserfarenhet.

Kontinuitet

Kontinuitet i omsorgsarbetet har rönt stor uppmärksamhet under 1980-talet och det är en viktig kvalitetsegenskap enligt flera studier (1, 2, 3, 4, 6, 7).

Låg personalomsättning och hög tjänstgöringsgrad bland personalen är två viktiga förutsättningar för att upprätthålla en god personalkontinuitet. Att få hjälp av de vårdbiträden man känner väl är bl a en förutsättning för att man skall känna sig trygg, för att vårdbiträdet skall framträda som människa och för att man skall slippa ständiga diskussioner om hur arbetet skall bedrivas. Vårdbiträdet vet då vad som skall göras. Men med hög personalomsättning, relativt hög sjukfrånvaro och med personal som har deltidstjänstgöring i stor utsträckning är det svårt att upprätthålla en god personalkontinuitet. Detta torde särskilt vara fallet i storstadsområdena.

En hög grad av kontinuitet är dessutom svår att åstadkomma i stora omsorgsorganisationer. Tendenserna till specialisering, kollektivisering och standardisering inom den svenska hemtjänsten torde försämra kontinuiteten. Vidare har utvecklingen av sk omsorgsgrupper inneburit krav på arbetsrotation, för att minska "påfrestningar" på vårdbiträdena (p g a långvariga och intensiva relationer till tunga omsorgsfall). Vårdbiträdenas arbetssituation och arbetscheman har också bidragit till att många vårdbiträden inte har "egna" pensionärer. Detta har att göra med hur arbetet organiseras. Små arbetslag med arbetstider utifrån bru-

karnas behov och en grundbemanning som gör det möjligt att med ordinarie personal täcka kortare frånvaro kan förbättra kontinuiteten.

Personalomsättningen för riket i sin helhet uppgick till 25 % under perioden 1986–1987. Personalomsättningen har ökat mest i storstäderna och den är störst bland de yngre åldersgrupperna och bland timavlönad personal.

Till kontinuiteten hör också kommunikationen mellan vårdbiträdena och att personalen står för samma vårdideologi (2, 4).

"Fasta" pensionärer anses viktigt för att vårdbiträdena skall göra ett bra jobb. Det tar nämligen tid att lära känna en ny pensionär, och det är viktigt att lära sig rutinerna hos olika pensionärer (7). Även för vårdbiträden anses alltså kontinuitet som en viktig kvalitetsegenskap.

Personaltid per hemtjänstprestation

Gott om tid per prestation kan innebära att ett arbete kan utföras mer noggrant, att personalen bättre kan lära känna den gamla och hennes speciella behovsbild, att stress undviks och att en förtoendefull relation kan skapas (3, 7).

Thomas (5) pekar på att tillräckligt med tid är en av de viktigare faktorerna i hemtjänsten för de äldre. Enligt Brun (4) vill brukarna ha personlig kontakt med vårdbiträdet, kunna prata om vad som helst och om sådant som känns viktigt. Genom att vårdbiträdet träffar pensionären oftare och under längre tid, utvecklas en närmare social relation mellan dem (2). De nya organisationsformerna som utvecklats under 1980-talet har, enligt Szebehely & Eliasson, dock inneburit minskad tid för direkt klientkontakt. Den rena hjälpinsatsens andel av arbetstiden har minskat medan vårdbiträdenas sammanlagda arbetstid ökat, bl a på grund av ökad tid för planering, information och utbildning.

I en annan undersökning tillfrågades bl a de äldre om den hjälp och service som ges av hemtjänsten är tillräcklig (6). Närmare 30 procent uttalar behov av ut-

"Fasta" pensionärer anses viktigt för att vårdbiträdena skall göra ett bra jobb

Procentandelen som ansöker om utökad hjälp
stiger med den hjälp som faktiskt ges

ökad hjälp. Procentandelen som ansöker om utökad hjälp stiger med den hjälp som faktiskt ges (detta kan kanske förklaras genom avgiftssystemets konstruktion) och också med åldern/funktionsnivån. Önskemålen om mer hjälp än man får innebär naturligtvis också krav på mer tid per prestation.

Tiden uppfattas ofta som ett problem av de som är kritiska mot hemtjänsten. I Göteborg var flertalet av de som haft hemtjänst under en längre period missnöjda med tidstilldelningen. De tyckte att vårdbiträdena hade blivit mer stressade och att tiderna de kom på varierade mer (3). Brist på tid kan av de äldre uppfattas som att det inte finns tid för de egentliga behoven. Det är vanligt att vårdbiträdet kläms mellan hemtjänstorganisationens tilldelning av tid och brukarens önskemål om mer tid och inflytande över innehållet i arbetet. Detta förhållande kan leda till konflikter för både brukaren, vårdbiträdet och hemtjänstassistenten.

Tillgänglighet

Tillgänglighet avser tidpunkten då hjälpen ges. Hit hör betydelsen av vilken tidpunkt som avtalas. Att vårdbiträdet kommer på avtalad tid och att vårdbiträdet stannar tiden ut. Hemtjänstens tillgänglighet gäller med andra ord tillförlitligheten i organisationen och pålitligheten i servicen – att man får den service som är avtalad. Dessa egenskaper har behandlats i en rad studier (1, 3, 5, 6)

I äldreberedningen påpekas att de som bor hemma och har stora vårdbehov skall kunna lita på att hjälp kan erhållas oavsett tidpunkt på dygnet. Tillgängligheten blir naturligtvis lidande, om personalbrist begränsar de tillgängliga resurserna.

Tillgänglighet var en av fyra kvalitetsegenskaper inom en studie av hemtjänsten (1). Man pekade här på att den organiserade jour- och beredskapstjänstgöringen utbyggdes kontinuerligt i Sverige under 1970-talet liksom pensionärsjourer. Beslutsfattandet decentraliserades också liksom att framväxten av arbetslag inom hemtjänsten möjliggjorde större flexibilitet, då det

gällde att möta pensionärernas behov. Tillgängligheten bedömdes ha ökat under 1970-talet enligt studien. I en enkätstudie till ett antal kommuner kunde också konstateras att hemtjänsten nu generellt var utbyggd så att dygnet-runt-service kan erhållas i bostaden.

Här bör påpekas att det finns en potentiell konflikt mellan tillgänglighet och kontinuitet – hög grad av tillgänglighet, t ex när som helst på dygnet, kan svårigen förenas med personkontinuitet, dvs att man får hjälp av den vårdgivare man känner, eftersom dennes arbetstid är reglerad. I en studie (3) tillfrågades vårdtagarna vilket som var viktigast: att få samma vårdbiträde varje gång eller att få hjälp samma tid och veckodag. De allra flesta tyckte det var viktigast att samma vårdbiträde kommer.

Information och kommunikationsmöjlighet

En egenskap i hemtjänstprocessen skulle kunna kallas kommunicerbarhet, t ex att man talar samma språk enligt Olby. Denna gäller hur lätt eller svårt det är att kommunicera med hemtjänstorganisationen, för att exempelvis ändra eller klaga på prestationerna. Hit hör också att pensionärerna informeras vid förändring i hemtjänstservicen (6). För att minska risken för konflikter mellan personal och hjälpmottagare, är det betydelsefullt med information om regler och skyldigheter för både mottagare och givare i hemtjänstprocessen.

En viktig del av informationsaspekten är också att få information om de prestationer som hemtjänsten kan erbjuda och de rättigheter som socialtjänstlagen ger. Detta har även framkommit vid empiriska studier. Kommunikationen mellan arbetsledning å ena sidan och pensionärer och vårdbiträden å andra sidan var områden som pensionärerna angav som ett problem (4). Detta gällde även personalens bristande kunskap om varandra.

En studie (3) visade att ju längre man haft hemtjänst desto bättre var kunskaperna. Några ansåg att informationen var dålig från hemtjänstens sida. Att "vårdbi-

Det finns en potentiell konflikt mellan tillgänglighet och kontinuitet

trädet skall stanna tiden ut'' angavs bl a som förslag till förbättringar av hemtjänsten. Att vårdtagaren inte känner till att systemet med ''fasta timmar'' är upphävt kan mycket väl vara frågan om en informationsbrist – ett inte ovanligt problem. Dessutom kan det råda brist på information om att transporttiden till brukaren är inberäknad i den tilldelade hemtjänsttiden.

I sammanhanget bör nämnas organisationsformer-
nas betydelse; en decentraliserad organisation, där den enskilde känner arbetsledaren och de vårdbiträden som ger hjälpen, är ett led i att underlätta för den enskilde att föra fram sina åsikter.

Den relativa betydelsen av kvalitetsegenskaper

En enkätstudie av egenskapernas relativa betydelse omfattande 179 pensionärer genomfördes som ett första steg för att utveckla en rangordningsteknik (8). Den markant viktigaste kvalitetsegenskapen, enligt en öppen fråga, var personalens kompetens och förhållningssätt följt av kontinuitet. I en strukturerad fråga var kontinuitet det viktigaste följt av brukaranpassning. Den viktigaste personalegenskapen var pålitlighet. Resultaten visade sammanfattningsvis på att de personliga och mänskliga egenskaperna hos hemtjänstpersonalen i stor utsträckning personifierar en god kvalitet i hemtjänsten.

En vidareutveckling av denna enkätmetod för att mäta kvalitetsegenskapernas relativa betydelse har slutförts utifrån den sk ''MAUT Scaling Procedure'' . 180 intervjuer med hemtjänsttagare i tre olika typområden i södra Sverige har just avslutats.

Avslutning

Kvalitetsbegreppet är svårhanterligt både teoretiskt och praktiskt. Vi har i denna artikel sökt att utifrån befintlig litteratur redovisa centrala kvalitetsaspekter på

hemtjänsten och visa på kunskapsläget inom området. För en utförlig diskussion av resultaten hänvisas till grundrapporten för studien (8).

Som framgått har här gjorts en del generella kartläggningar. Man känner också relativt väl till hemtjänstens fördelning på olika grupper. Text att hemtjänsten alltmer har koncentrerats på tyngre fall, att det sociala nätverket har betydelse samt betydelsen av ålder, kön och klasstillhörighet (1, 3, 4, 6). Kunskaperna är emellertid mycket bristfälliga då det gäller kvalitetsegenskapernas *relativa betydelse* samt olika brukargrupperns kvalitetsuppfattning. Detta är ett viktigt område för dagens äldreomsorgsforskare.

REFERENSER

1. Ds Fi 1987:6: Kvalitetsutvecklingen inom den kommunala äldreomsorgen 1970–1980. Rapport till expertgruppen för studier i offentlig ekonomi. Liber, Stockholm 1987.
 2. Gough R: Hemhjälp till gamla. Forskningsrapport nr 54. Arbetslivscentrum, Stockholm 1987.
 3. Göteborgs sjukvård, Socialtjänst Göteborg & Göteborgs stadskansli (Göteborgsstudien): Äldrestudien, delrapporter. Göteborg 1988.
 4. Brun C *et al*: Att arbeta inom äldreomsorgen, att vara pensionär och att möta varandra. Stockholms socialförvaltning, FoU-byrån. Stockholm 1984.
 5. Thomas A: Vardagsvanor och ritualer. Om några gamla människors möte med hemservice. FoU-byrån, Stockholms socialförvaltning. Stockholm 1986.
 6. SOS-rapport 1990:29, Kontinuitet och kvalitet i hemtjänsten. Socialstyrelsen 1990.
 7. Thulin A B: Vasastan-projektet – en studie av personalomsättningen bland vårdbiträden i socialdistrikt I. FoU-byrån, Stockholms socialförvaltning, Stockholm 1986.
 8. Edebalk P G, Ingvad B, Samuelsson G, Lannerheim L: Kvalitetsegenskaper inom hemtjänsten och deras relativa betydelse – en pilotstudie. Rapport IV:4 1990, Gerontologiskt Centrum, Lund.
- Komplett referenslista kan beställas hos Gerontologiskt Centrum, Karl XII gatan 1, 222 20 Lund.